SBB CFF FFS

Le magazine de la mobilité d'entreprise

to B

Accès direct

Bruno Chiomento, CEO d'Ernst & Young, vante les avantages de la proximité du train.

Exclusif: coup d'œil dans les voitures du futur.

Une entreprise zurichoise de tradition mise sur les emplacements près des gares.

2/2012

Bruno Chiomento dans le hall du siège d'Ernst & Young, devant la gare de Zurich Hardbrücke.

Photos: Zeljko Gataric (couverture), Jolanda Flubacher Derungs; Confiserie Sprüngli AG; Photo CFF.

2/2012

Sommaire

6 Grand format

En deux mots 4

Le confort en voyage
Bruno Chiomento, un CEO adepte du train 6
Profession Travel Manager 10

Portrait d'entrepreneur
Confiserie Sprüngli 11

Du côté des CFF
Une première classe tout confort 13

Tendances
Tout sur les voitures du futur 14

Mobilité et PME
MST Systemtechnik AG: une salle de conférence sur rail 16
En voyage avec… 17

Coup de projecteur
Les multiples atouts du e-bon 18
Escale à Milan 19

Abonnements et changements d'adresse:
cff.ch/toB

FSC
www.fsc.org
MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C110085

Stefan Haas,
responsable Clientèle
commerciale
CFF Voyageurs

Chère lectrice, cher lecteur,

Confort et praticité nous aident à naviguer de manière à la fois agréable et rapide dans un quotidien devenu trépidant. Prenez les voyages d'affaires: se déplacer en train, c'est gagner du temps. Et ce temps est une certaine forme de confort. Pendant toute la durée du trajet, il est possible de lire, de réfléchir, de s'avancer dans son travail ou tout simplement de se détendre, sans être dérangé. Un moment privilégié à savourer sans modération, surtout en 1re classe, où le confort est aussi celui de la technologie, avec ses prises électriques, ses relais mobiles efficaces et son accès Internet. Pour l'article en page 14, consacré au confort de demain en voyage, la rédaction de «toB» a poussé la porte de l'entreprise de design industriel Milani, qui a conçu l'aménagement intérieur des nouveaux trains Duplex pour le trafic grandes lignes. «Les CFF ont des attentes considérables en matière de qualité», se souviennent nos interlocuteurs. Un constat que nous prenons comme un compliment… et comme une invitation à nous améliorer encore.

Je vous souhaite une bonne lecture et un agréable voyage.

Stefan Haas

Impressum
Edité par les CFF,
Stefan Haas, Voyageurs
Clientèle commerciale

Paraît trois fois par an en français
et en allemand.

Réalisation: Infel AG, Zurich
Rédaction: Simone Ott (rédactrice en chef), Michael Flückiger (adjoint)
Maquette: Guido Von Deschwanden (directeur de la création), Laetitia Buntschu (directrice artistique)
Iconographie: Diana Ulrich (direction), Matthias Jurt, Yvonne Schütz

Conseil de rédaction CFF:
David Brunnschweiler, Fabienne Bernet, Jonathan Keller, Rahel Meile

Adresse de la rédaction:
Chemins de fer fédéraux CFF
Voyageurs Clientèle commerciale
Rédaction «toB»
Wylerstrasse 123/125
3000 Berne 65
toB@sbb.ch

Traduction:
UGZ Übersetzer Gruppe Zürich GmbH, Zurich

Assistance de rédaction:
Daniela Grass, Infel AG

Impression:
Hertig + Co. AG, 3250 Lyss

Photogravure:
Ast & Fischer AG, Wabern

La mobilité vue par...

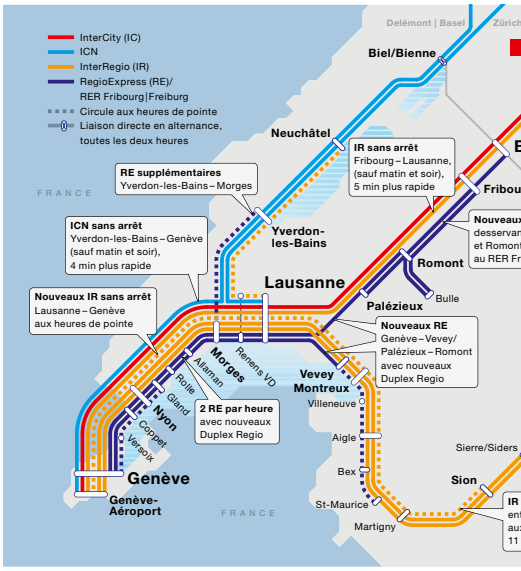
Stefanie Rigutto

J'ai photographié des lionceaux en Afrique du Sud, attrapé (ou tenté d'attraper) la vague sur un surf à Sydney, mangé des tacos extraforts au Mexique, fait du vélo à Bangkok et du ski à Dubaï, pris du ventre à Turin à force d'engloutir des glaces, et servi de pitance aux moustiques au Brésil. Tout ça en quatre mois. Journaliste voyages, un métier de rêve? Si, si!

Au bureau, je me sens comme une fleur qui fanerait lentement. En revanche, dès que je ressors ma valise à roulettes chérie – rouge, quatre roues, et passablement fatiguée après quatre ans de bons et loyaux services –, j'ai l'impression de refleurir. Peu importe que je prenne le train pour aller au Tessin ou un A380 pour Singapour: tout plutôt que dépérir au bureau! Je suis en déplacement la moitié du temps. Parfois je vais à New York en classe affaires, parfois je passe 18 heures dans un bus laotien bondé, avec derrière moi un moine dont l'estomac gargouille étrangement, devant moi une femme en train de manger des cuisses de grenouilles.

Mes voyages les plus amusants ont toujours été ceux qui offraient le moins de confort. C'est sûr, moi aussi je préfère dormir dans le lit king size d'un hôtel de luxe plutôt qu'à l'auberge de jeunesse avec quatre Australiens ronfleurs. Mais c'est aux Australiens ronfleurs que je repense encore! Le voyage, c'est comme l'amour: plus on y met de sueur et d'énergie, et plus le plaisir est grand!

Stefanie Rigutto (32 ans) est rédactrice voyages et chroniqueuse chez Tamedia, à Zurich. Ses reportages paraissent notamment dans le journal dominical SonntagsZeitung.



Cap sur ... *Genève*

Abrité dans un immeuble fin XIX^e^, l'Hôtel Tiffany compte parmi ses fidèles hommes d'affaires et galeristes du quartier.

Découvrez un 4* au style Art nouveau unique!

À dix minutes à pied de la gare, l'Hôtel Tiffany s'inscrit dans un style Art nouveau chic et contemporain. Récemment agrandi, l'hôtel propose un nouvel espace bien-être pour oublier le stress de la journée, avec sauna, hammam, fitness et sphère de relaxation multisensorielle. Le salon-bibliothèque et le bar style club anglais se prêtent parfaitement aux rendez-vous d'affaires et aux afterwork feutrés et conviviaux.

Plus d'informations: **hotel-tiffany.ch**

Gain de temps pour les voyageurs romands

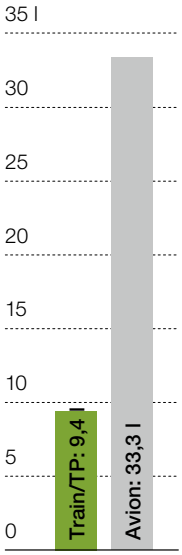
Cinq minutes de moins sur le trajet Lausanne–Fribourg, 11 minutes de gagnées entre Genève et le Chablais, des trains Regio toutes les demi-heures entre Genève et Lausanne et davantage de lignes entre le Valais et Genève: à partir du 9 décembre 2012, les passagers romands voyageront plus vite et plus confortablement grâce à une réorganisation des lignes, de nouveaux horaires et la mise en service de 13 rames Duplex Regio. Mis en circulation progressivement depuis le 10 juin 2012, ces nouveaux trains ultra-modernes à deux étages offrent plus de places assises et d'espace, la climatisation et des écrans d'information. En attendant les grands travaux d'infrastructure qui permettront d'accroître les capacités du rail à l'horizon 2025, cette réorganisation va permettre de répondre à la demande croissante. Afin de faire découvrir ces nouveautés à leurs clients, les CFF organisent plusieurs événements exceptionnels dans les gares en septembre et en octobre.

Plus d'informations sur **www.cff.ch/horaireromandie**

Plutôt **TRAIN** ou **AVION?**

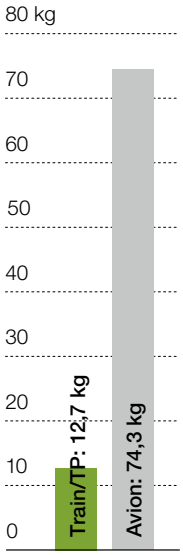
Berne–Stuttgart

Consommation d'énergie
Energie primaire, convertie en litres d'essence par personne et par trajet



Différence
23,9 l d'essence en moins

Emissions de CO_2
Gaz à effet de serre, en kilos par personne et par trajet



Différence
env. 6 fois moins de CO_2

Plus d'exemples: **www.cff.ch/ecocomparateur**

1 mia de francs

C'est le montant que les CFF investiront annuellement dans du nouveau matériel roulant au cours des prochaines années.

RER fribourgeois: succès sur toute la ligne

Le nombre de passagers empruntant la première ligne du RER Fribourg | Freiburg dépasse tous les pronostics, y compris les plus optimistes. Chaque jour, plus de 3500 passagers en moyenne utilisent les trains qui circulent sur la ligne Bulle–Romont–Fribourg–Berne. Grâce aux dessertes horaires et au matériel moderne, de nouveaux clients sont même séduits. Devant cette affluence, la Direction de l'aménagement, de l'environnement et des constructions (DAEC) du canton va accroître encore l'offre de TP pour l'horaire 2013. Ainsi, à partir du 9 décembre, les trains circuleront à cadence horaire entre Bulle et Berne du lundi au dimanche, et à cadence semi-horaire entre Bulle et Fribourg. De plus, le RER Sud sera mis en service: tous les jours, des trains circuleront toutes les demi-heures entre Châtel-Saint-Denis et Palézieux, ainsi qu'entre Semsales et Bulle aux heures de pointe les jours ouvrés. Entre Bulle/Broc et Montbovon, la cadence horaire s'appliquera sept jours par semaine. Le trafic des bus régionaux sera lui aussi étoffé dans tout le canton.

Illustration: Grafilu. Photos: Tiffany Hotel; CFF; tpf.ch/Michel Duperrex.

«Le confort du train comble toutes mes attentes»

Bruno Chiomento, CEO du cabinet d'audit et de conseil Ernst & Young, voyage beaucoup pour rester en contact avec les clients et sentir les moindres frémissements du marché. Rencontre avec un CEO mobile.

Interview: Robert Wildi
Photos: Zeljko Gataric

Bruno Chiomento, beaucoup d'entreprises suisses connaissent une situation économique tendue, notamment en raison des problèmes monétaires persistants. Ont-elles davantage recours aux services de cabinets comme Ernst & Young?
Il y a deux tendances. Confrontées à une conjoncture difficile, nombre d'entreprises sont forcées de gagner en efficacité et de réduire leurs coûts. D'autre part, les gouvernements régulent davantage les marchés, financiers notamment. Ces deux éléments amplifient effectivement la demande pour nos services, même si les projets moins urgents sont reportés ou annulés par mesures d'économies. Dans l'ensemble, nous avons toutefois conservé le même volume de mandats.

Quels sont les grands défis d'Ernst & Young à l'heure actuelle?
Avoir constamment les ressources nécessaires pour faire face à la demande et fournir des services de qualité. En ces temps de mutations, cette tâche s'avère encore plus complexe. Or il est de notre devoir de maintenir à un haut niveau l'attrait exercé par la profession, alors même que les tendances régulationnistes actuelles limitent la liberté d'action des consultants et des experts-comptables. Si la pression persiste, il nous faudra redoubler d'efforts pour trouver les effectifs nécessaires, parmi les jeunes.

Lorsque la course aux clients se double d'une course aux talents, le CEO se doit-il encore plus d'être à pied d'œuvre sur le théâtre des opérations?
Quelle que soit la branche, un CEO doit toujours rester en contact avec les clients, dans les périodes d'opulence comme dans les temps difficiles. Elaborer des stratégies dans ma tour d'ivoire et déléguer leur exécution ne correspond pas à ma conception des choses. Je considère que ma mission est d'être en permanence en contact avec nos clients, d'identifier

«Un CEO a besoin de rester en contact avec les clients.»

Portrait

Bruno Chiomento, CEO d'Ernst & Young, né en 1963, nationalité italienne, études de macro-économie et d'économie d'entreprise à l'Université de Bâle et à la Harvard Business School, Boston. Expert-comptable diplômé (CPA), New York.

les besoins en amont et d'agir en conséquence.

Cela vous amène à beaucoup voyager.
Effectivement, je consacre une grande partie de mon temps de travail, si ce n'est la plus grande, à rencontrer nos clients et à discuter avec eux.

Quel mode de transport utilisez-vous pour vous rendre chez vos clients?
En Suisse, le train. Mais nous avons aussi des missions à l'étranger vu que notre clientèle compte des multinationales. Pour les destinations comme Milan, Paris ou Francfort, je reste fidèle au train; au-delà, je prends l'avion. Cela doit représenter 20 à 30% de mes déplacements.

Quel niveau de confort attendez-vous pour vos voyages d'affaires?
Je veux un mode de transport pratique, rapide, confortable, et qui me permette de travailler avec Internet pendant le trajet. En Suisse, le train comble toutes mes attentes. Nous disposons sans conteste →

Parcours professionnel

1989	stage de cinq mois au sein d'une banque du Cap, Afrique du Sud
1989–1993	Ernst & Young à Bâle, audit comptable
1993–1997	International Federation of Accountants (IFAC), New York
1997–2006	Ernst & Young, associé et responsable du secteur grande consommation et distribution en Suisse
2006–2009	COO et membre de la direction générale d'Ernst & Young Suisse
Depuis 2009	CEO d'Ernst & Young Suisse, membre de l'organe de direction de la région GSA

«La mobilité passera de plus en plus par le rail.»

Bilan écologique d'Ernst & Young

En privilégiant les transports publics par rapport à la voiture, Ernst & Young peut se targuer en 2011

- **d'avoir consommé 577 047 litres de gasoil en moins, soit une économie de 76%,**
- **d'avoir rejeté 1544 tonnes de CO_2 en moins, soit une économie de 96%.**

Sur le site mobitool, les entreprises trouvent toutes les informations nécessaires sur la consommation énergétique, les émissions de CO_2, le coût et la durée des trajets liés à leur activité, avec en plus de précieux conseils sur la mobilité durable.
cff.ch/ecocomparateur

d'un excellent réseau de transports publics. Le soir, je rentre donc toujours chez moi en train. J'habite à seulement deux minutes à pied de la gare de Bâle et notre nouveau siège se trouve à côté de la gare de Hardbrücke, dans le quartier de Zurich Ouest. Je travaille et je vis pour ainsi dire sur un quai de gare, et je considère que c'est une grande chance.

Est-ce que les 2000 collaborateurs d'Ernst & Young partagent votre avis?
La plupart oui, et j'en suis ravi. Lorsque nous avons emménagé dans nos bureaux de Zurich Ouest il y a un peu plus d'un an, il régnait une certaine inquiétude parce le nombre de places de stationnement à notre disposition était limité. Elle s'est dissipée par la suite. Vu la proximité de la gare de Hardbrücke, beaucoup de collaborateurs faisant la navette en voiture se sont mis au train. La formule mixte qui consiste à garer sa voiture en dehors de la ville puis à venir au bureau en train, appelée «P+Rail», est aussi très prisée.

S'installer à côté d'une gare fait-il partie de la stratégie de la société?
Oui, presque tous les bureaux d'Ernst & Young en Suisse se trouvent à proximité immédiate d'une gare. À nos yeux, c'est un atout précieux, non seulement pour nos collaborateurs mais aussi pour nos clients. Nous sommes vite chez eux, ils sont vite chez nous. Lorsque nous avons cherché l'emplacement idéal pour nos bureaux de Zurich, la proximité immédiate de la gare a été l'argument qui a fait pencher la balance. Sans compter que nous sommes

Fiche d'identité

Raison sociale	Ernst & Young SA
Collaborateurs	2 100
Sites en Suisse	10
Nombre d'AG	292
km en train en 2011	8 264 577

This or that ...

Monsieur Chiomento?

Château Lafite	Sassicaia
	Le meilleur vin si l'ambiance est bonne.
Roger Federer	Tiger Woods
Roger! Il a remporté ses 17 tournois majeurs bien plus vite que Tiger ses 14.	
Escalope viennoise	Espuma
	De préférence au Cheval Blanc, à Bâle.
Safari	Montée à l'alpage
Après 20 ans, il serait temps d'en refaire un.	
Puccini	Bono
«La Bohème» ou «Madama Butterfly».	
Grand écran	Scène
	J'aime par-dessus tout assister à un ballet avec ma fille.
Le Cap	Cap Cod
Le premier endroit où j'ai travaillé. La plus belle ville du monde avec Rio de Janeiro et San Francisco.	

577 047 litres de gasoil

C'est ce qu'a économisé Ernst & Young en 2011 en privilégiant les transports publics par rapport à la voiture.

Des bureaux à deux pas de la gare: Bruno Chiomento a établi le siège d'Ernst & Young à Zurich Hardbrücke. Un choix stratégique.

convaincus que la mobilité passera de plus en plus par le rail.

Votre choix a-t-il aussi été influencé par une volonté de développement durable?

Oui, cet aspect a joué un rôle important dans la décision finale. Ernst & Young cultive le développement durable par tradition, mais aussi parce que c'est lié à son mode d'organisation. La société est dirigée par «des associés pour une durée déterminée», lesquels laissent leur siège aux associés de la génération suivante après une ou deux décennies. En s'efforçant entre-temps, bien sûr, de rendre l'entreprise la plus moderne et la plus compétitive possible. Et cela inclut aussi les aspects de développement durable et d'écologie, qui sont aujourd'hui solidement ancrés chez les jeunes recrues. En définitive, nous voulons que nos collaborateurs puissent s'identifier à leur employeur. Pour donner plus de poids à notre engagement, nous allons d'ailleurs publier fin 2012, pour la première fois, un rapport sur la politique socio-environnementale d'Ernst & Young.

Pour finir: quelques mots de la mobilité de Bruno Chiomento dans la vie privée?

En fait, je reste fidèle au train même en dehors de mes heures de travail. Que je voyage à titre professionnel ou privé, il m'offre toujours les mêmes avantages. Par contre, j'ai passé mes vacances d'été en Californie, et là je me suis décidé à prendre l'avion, exceptionnellement. (Rires.) Et puis bien sûr, la Suisse compte aussi des endroits isolés où je vais en voiture pour changer un peu. ■

Bureau avec correspondances

Brigitte Kübler dirige le Travel Management au sein du cabinet international d'audit et de conseil Ernst & Young. Son rôle? Faire en sorte que les collaborateurs voyagent de manière efficace et durable.

Brigitte Kübler, Travel Manager chez Ernst & Young Suisse.

Texte: Simone Ott
Photo: Zeljko Gataric

Brigitte Kübler montre le train qui passe sous les fenêtres de son bureau. «En termes de proximité avec le rail, on ne peut guère faire mieux», dit-elle au sujet de l'emplacement du cabinet Ernst & Young, à Zurich Ouest. Voilà un peu plus d'un an que le cabinet d'audit et de conseil a emménagé dans le bâtiment «platform», à côté de la gare de Hardbrücke. «Il me faut une demi-heure pour venir de la vallée de la Glatt, où j'habite, jusqu'au bureau», dit la responsable Travel Management. L'idée de prendre la voiture plutôt que les transports publics pour rejoindre son lieu de travail ne lui vient même pas. «Je m'épargne la torture consistant à rouler dans une ville saturée. En voiture, il me faudrait une heure.»

Liaisons directes

Neuf lignes du RER zurichois font halte en gare de Hardbrücke. La connexion est directe pour la gare centrale, mais aussi pour l'aéroport. «Pour une entreprise mondiale comme la nôtre, c'est important», dit Brigitte Kübler. Pour les trajets allant jusqu'à quatre ou cinq heures, chez Ernst & Young, on opte de plus en plus souvent pour le rail. Ce n'est pas une obligation, mais la plupart des collaborateurs profitent des avantages offerts par le train pour des destinations telles que Paris ou Francfort: pas de check-in, pas de temps perdu à rejoindre le centre-ville, possibilité de travailler ou de se détendre. Brigitte Kübler: «Plus le rail offrira des services et un réseau international intéressants, et plus nous prendrons le train.» Pour les voyages d'affaires en Suisse, le train est le moyen de transport numéro un: «Nos collaborateurs profitent de ce temps pour travailler», explique-t-elle. Ceux qui préfèrent prendre la voiture ne sont pas remboursés comme d'ordinaire au nombre de kilomètres, mais perçoivent uniquement le montant qu'aurait coûté un billet de première classe avec abonnement demi-tarif. Il y a des exceptions, «par exemple quand nos experts emmènent chez les clients leur ordinateur portable et de volumineux dossiers». Les places de stationnement dont dispose Ernst & Young peuvent être louées par les collaborateurs. Brigitte Kübler: «Nous finançons un abonnement demi-tarif à tous nos collaborateurs. Ceux qui doivent prendre le train plusieurs fois par semaine pour des missions ont même un AG de 1re classe.»

> «Nous finançons un abonnement demi-tarif à tous nos collaborateurs.»

Outils de réservation en ligne

Les réservations de billets sont faites par les collaborateurs eux-mêmes. Les vols, les hôtels et les locations de voitures sont pris en charge par l'outil central en ligne EY Trip, les billets de train sont réservés sur le portail Businesstravel CFF et l'application Mobile Business CFF. «Au début, les outils de réservation des CFF ont connu quelques ratés, mais qui ont vite été corrigés, se souvient Brigitte Kübler. Réserver en ligne, chez nous, cela coule de source.» Son rôle à elle consiste à vérifier que les directives sur les voyages sont bien respectées, et que les tarifs choisis sont les bons.

À titre privé aussi, Brigitte Kübler voyage en train: «Je trouve cela très confortable, surtout en IC, et j'apprécie de pouvoir profiter de ce temps pour moi.»

«EY Trip»

En centralisant son Travel Management, Ernst & Young a introduit dans l'organisation globale des outils et des standards identiques. L'outil de réservation en ligne EY Trip a été mis en place il y a deux ans dans six pays d'Europe, dont la Suisse. Cet automne, d'autres pays suivront.

Gares aux délices

Toujours en quête d'innovation, la confiserie Sprüngli n'en reste pas moins fidèle à ses racines. La vente en gare est l'une d'entre elles.

Texte: Geraldine Friedrich

En 1836, David Sprüngli et son fils Rudolf ouvraient une pâtisserie dans la vieille ville de Zurich. Aujourd'hui, la boutique appartient encore à la famille. Ses Luxemburgerli et ses Truffes du Jour, confectionnées quotidiennement pour être écoulées dans les 24 heures, sont considérés comme la quintessence de la pâtisserie et de l'art chocolatier suisses; dans ce domaine, la réputation de l'entreprise n'est plus à faire. On sait moins en revanche que dès les origines, les deux pionniers de la confiserie avaient un sens poussé du marketing et ont saisi l'importance primordiale des bons emplacements à proximité des gares. Les voyages en train étaient alors réservés aux élites, mais dès 1859, le duo déplaça la confiserie Sprüngli & Sohn sur la Paradeplatz de Zurich, convaincu que la nouvelle gare de Zurich verrait le jour là-bas. Les électeurs en décidèrent autrement, et la ville fit construire la nouvelle gare plus au nord. Coup du sort hier, coup de chance aujourd'hui: la création de la nouvelle boutique offrit à la petite entreprise un emplacement de rêve, qui 176 ans après compte encore parmi les meilleures situations de Zurich.

> «Sprüngli a compris très tôt qu'un bon emplacement, c'est capital.»

La situation, clé de la réussite: une boutique Sprüngli à ShopVille-RailCity Zurich.

Sprüngli resta tout de même fidèle à sa stratégie axée sur les gares: aujourd'hui,

Photos: Confiserie Sprüngli AG

sur un total de 21 boutiques, 12 se trouvent dans des gares ou à proximité immédiate. «Nous poursuivons la stratégie de notre oncle. Il y a plus de 40 ans, Richard Sprüngli avait déjà perçu le potentiel des emplacements très fréquentés, et c'est encore l'une des clés de notre succès», explique Tomas Prenosil, CEO de Sprüngli. L'entreprise familiale a réalisé en 2011 plus de 110 millions de francs de chiffre d'affaires, et emploie actuellement 1100 collaborateurs contre 1020 en 2010 – soit une augmentation de près de 8%.

700 000
Truffes du Jour sont fabriquées chaque année chez Sprüngli.

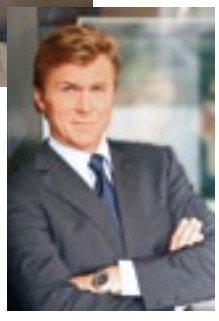
Fiche d'identité

Raison sociale	Confiserie Sprüngli AG
Collaborateurs	1100
Points de vente	21 (Suisse entière)
	dont 12 en gare ou à proximité

Le siège de Sprüngli sur Paradeplatz, à Zurich: la meilleure situation qui soit.

Une juste dose d'innovation

En 1994, Tomas Prenosil et son frère Milan, deux neveux de Richard Sprüngli, ont repris les rênes de la société, dans la famille depuis six générations. Depuis, ces deux managers-confiseurs font le grand écart entre l'innovation et la préservation. Ils prennent en compte l'évolution des goûts sans pour autant renier la tradition, modernisent en douceur les aménagements des boutiques et le design des produits. Les produits eux-mêmes ont reçu une dose subtile d'innovation. Les Luxemburgerli, par exemple, connus dans toute la Suisse. Quand Sprüngli lança en 1957 la fabrication de ces macarons aériens fourrés de crème au beurre, ils n'étaient proposés qu'en deux parfums. Désormais, il en existe 50 variantes, avec divers goûts et associations, dont certaines saisonnières comme les créations du mois. Autre étape importante: le lancement de la gamme Grand Cru en 2003. «Elle nous a donné un nouvel élan», assure le CEO. Grâce à Sprüngli, le chocolat noir a connu sa consécration en Suisse, plutôt férue de chocolat au lait.



Tomas Prenosil représente la 6e génération à diriger la célèbre entreprise familiale.

L'emplacement, c'est primordial

Depuis cette date, l'entreprise zurichoise a vu son nombre de points de vente passer de 15 à 21, et conquis d'autres situations privilégiées: à l'aéroport, à Winterthour, Zoug, Bâle et Berne. Voilà plus de 15 ans aussi que Sprüngli est implanté sur un autre segment, avec un rayon traiteur. Tomas Prenosil: «Dans les gares, les en-cas pour les petites faims sont très appréciés.» L'entreprise de confiserie veut poursuivre sa croissance. «Mais pas à n'importe quel prix.» Les nouveaux emplacements sont minutieusement recherchés, et tous se trouvent en Suisse, pour l'instant en tout cas. Car comme le souligne le CEO: «C'est le seul moyen d'offrir la meilleure qualité.»

> «Chez nous, la qualité prime sur l'expansion.»

Première classe: tout confort!

Marco Rezzonico, Account Manager pour la Clientèle commerciale CFF à Berne depuis 2008.

Marco Rezzonico, quels sont les avantages de la 1re classe pour les voyages d'affaires?
Premier avantage: la place. Je mesure moi-même plus de 1 m 90, et j'apprécie de pouvoir bouger les jambes. En 1re classe, il y a aussi moins de cohue, et c'est souvent bien plus calme, y compris aux heures de pointe. Et je constate souvent que le téléphone est utilisé avec plus de discipline. Bref, c'est plus facile de se détendre ou de se concentrer.

Cela facilite sans doute le travail.
Absolument. Et c'est un atout décisif pour les hommes et les femmes d'affaires. Dans les trois quarts des trains, les voitures sont équipées de prises pour recharger les batteries de l'ordinateur ou du téléphone. Et nous ajoutons en continu de nouveaux amplificateurs de réseau pour que les gens puissent téléphoner et naviguer sans interruptions. De plus, les CFF proposent aujourd'hui à leur clientèle commerciale des espaces affaires dans 75 voitures de 1re classe, pour mieux se concentrer et travailler. Et l'offre est élargie en continu.

Que trouve-t-on dans ces espaces affaires?
Ils ressemblent à des bureaux. Ils sont équipés de tables avec prises électriques, amplificateurs pour les téléphones portables et le transfert de données. Il y a également un vestiaire et une zone de rangement pour bagages. On peut réserver sa place en gare ou par téléphone auprès du Rail Service.

Qu'en est-il du confort aux CFF?
Les sièges de nos voitures sont de grande qualité, ergonomiques et confortables. Le train est synonyme de sécurité, ponctualité et tranquillité. Et nous pensons aussi aux besoins de restauration des voyageurs: tous les InterCity comportent une voiture-restaurant ou un bar. Sur de nombreux axes, le Minibar CFF circule aussi à bord. Et le confort, c'est aussi l'horaire de circulation cadencé, très dense, qui permet de voyager en toute flexibilité et sans se compliquer la vie.

Et le rapport coût/avantages?
Si l'on compare le rail et la route, la 1re classe s'en tire très bien. Un kilomètre parcouru en train avec un AG de 1re classe coûte en moyenne 20 centimes*. Si l'on tient compte de la possibilité de travailler dans le train et des aspects écologiques, c'est vraiment imbattable. ■

* Base: AG adulte 1re classe à CHF 5350.– et 25 000 km par an

Conseil sur mesure

Le confort, c'est tous les jours! C'est au nom de ce principe que les CFF ont fait de la qualité l'une de leurs priorités. Mais le confort, c'est aussi le conseil personnalisé des spécialistes CFF de la clientèle commerciale. Avec vous, ils élaborent des solutions sur mesure pour faciliter la mobilité dans votre entreprise, et vous montrent comment tirer parti de nos innombrables services.
Pour plus d'informations, contactez-nous sur:
cff.ch/business

Le saviez-vous?

Mobile Business CFF
est votre guichet de gare mobile. Grâce à cette application gratuite, consultez vos correspondances, achetez vos billets de TP et faites régler la facture par votre entreprise.
cff.ch/mobilebusiness

La locomotive publicitaire
vous permet de faire circuler votre pub sous forme de deux énormes surfaces de 80 m² chacune, vues quotidiennement par plus d'un million de personnes.
cff.ch/locpublicitaire

Tenez une réunion à bord!
Notre Salon de Luxe vous mène rapidement à bon port, mais vous offre aussi la possibilité d'organiser des ateliers et des présentations dans le train.
cff.ch/salondeluxe

Interview: Simone Ott; Photos: SBB CFF FFS.

Les voitures du futur

Aujourd'hui, le confort d'un train est un savant équilibre entre confort, fonctionnalité et durabilité. Pour en savoir plus, une visite chez Milani Design s'impose.

Texte: Simone Ott
Photos: Jolanda Flubacher Derungs

Avec son associée Britta Pukall, Therese Naef (à gauche) a dirigé l'équipe de design de Milani pour le projet CFF. Leur mission: retranscrire visuellement l'identité des CFF et de la Suisse.

Dans les vastes bureaux de la société Milani Design & Consulting, installée à Thalwil dans une ancienne teinturerie, les grands murs clairs sont couverts de photos, dessins et échantillons en tous genres. Sur les tables, comptes rendus, ébauches et images en 3D entassés pêle-mêle côtoient des écrans d'ordinateur géants. Depuis près de deux ans, les associées Therese Naef et Britta Pukall, respectivement CEO et directrice, travaillent d'arrache-pied sur le design et l'aménagement intérieur des nouvelles rames automotrices à deux niveaux construites pour le trafic grandes lignes par le Canadien Bombardier. Pour ce travail, qui a porté sur 59 unités commandées par les CFF en vue d'une mise en service fin 2015, les deux spécialistes du design industriel ont œuvré main dans la main avec les responsables du design des CFF et le constructeur Bombardier. Britta Pukall déclare: «Nous avons adopté l'angle de la suissitude parce que les CFF incarnent les valeurs et la qualité suisses.»

> «Les CFF incarnent les valeurs et la qualité suisses.»

Qualité suisse

Concevoir l'aménagement des voitures est une mission très exigeante dont les voyageurs n'ont souvent pas conscience. «Il y a mille prescriptions et conditions à respecter, notamment sur la protection contre l'incendie, la consommation d'énergie, la sécurité ou encore l'accessibilité aux personnes handicapées ou le nombre sans cesse croissant de voyageurs», commente Therese Naef, responsable du projet chez Milani. «Attachant une grande importance à la qualité, les CFF sont très exigeants sur l'exécution, ajoute Britta Pukall. J'ai été très impressionnée de voir que les CFF pouvaient passer des heures à analyser le moindre détail et à imaginer avec nous de nouvelles solutions jusqu'à ce que tout soit parfait.»

Confort moderne

Restrictions, prescriptions et exigences des CFF ont été autant de défis pour l'équipe de Milani chargée du projet CFF. Exemple en matière de consommation d'énergie: «Aujourd'hui, on fabrique des trains les plus légers possibles, pour favoriser les économies d'énergie et répondre aux nécessités du développement durable», précise Therese Naef. «Mais l'aménagement intérieur, les sièges surtout, ne doit pas donner l'impression d'être de mauvaise qualité.» Milani a trouvé la solution avec des lignes innovantes très étudiées. Ainsi, le siège de 1re classe fait penser à un confortable fauteuil dont les lignes contribuent à préserver l'espace person-

nel des voyageurs qui souhaitent se détendre ou travailler. Sa légèreté n'enlève rien à son confort et son dossier, élargi en haut, est inclinable. «Pendant plusieurs jours, les CFF ont testé des prototypes dans une voiture normale afin de recueillir les impressions des clients», précise Britta Pukall. Elle nous explique aussi que la notion de confort a évolué ces dernières années: «Aujourd'hui, on privilégie un design moderne, sobre et fonctionnel avec une touche d'élégance. L'époque des rembourrages épais est révolue.» Et de poursuivre: «En 2e classe, les sièges sont disposés de façon à ne pas boucher la vue, pour répondre au besoin accru de communication des voyageurs.»

> «Aujourd'hui, on privilégie un design sobre et fonctionnel.»

Revisitées: la nouvelle voiture-restaurant et les toilettes (en haut).

Photos de l'intérieur du train: SBB CFF FFS/Peter Lauth. croquis: Milani Design & Consulting.

Plus de places assises

Le nombre croissant de voyageurs a posé un important problème. Car les trains ne doivent pas faire plus de 400 mètres en raison de la longueur des quais, et ne peuvent pas être surélevés à cause des tunnels. Pour autant, il fallait bien augmenter le nombre de places et les spécialistes de Milani ont veillé à ce que le confort n'en pâtisse pas. L'intérieur des voitures est clair et aéré, quelques éléments en bois réchauffent l'atmosphère. «Il est essentiel que les voyageurs n'aient pas l'impression d'être entassés malgré le plus grand nombre de sièges», souligne Therese Naef.

Fraîcheur et nouveauté

Pour la voiture-restaurant, l'équipe de Milani a bénéficié d'une plus grande liberté. En effet, l'affirmation de l'identité CFF y est moins recherchée que dans les voitures de 1re et 2e classe. «Nous avons choisi un sol foncé ayant l'aspect d'un parquet en bois, avec des incrustations de métal clair. Il crée un contraste élégant avec le rouge éclatant du comptoir», dit Britta Pukall avec satisfaction. Les CFF ont choisi d'élégantes nappes en tissu, ainsi qu'un élément servant à la fois de lampe et de porte-menu. Il diffuse une jolie lumière douce, visible aussi de l'extérieur.

Convivialité

Pour tester l'aménagement et l'éclairage, une maquette en bois grandeur nature a été montée chez Bombardier à Oerlikon (ZH). Près de 200 représentants de groupes d'intérêt tels que Pro Rail, Pro Velo et les accompagnateurs de train ont donné leur avis sur la voiture-test. En collaboration avec les responsables CFF du design et du projet, et avec les ingénieurs et designers de Bombardier, l'équipe de conception de Milani a réalisé tous les essais possibles. «Nous avons manipulé le dispositif d'éclairage un nombre incalculable de fois afin de voir ce qui se passait. Comment les couleurs changent-elles? Est-ce que tout d'un coup la lumière ne suffit plus? Quel effet les matériaux choisis produisent-ils? Notre objectif était d'associer un éclairage indirect et des murs clairs pour créer une atmosphère conviviale et agréable, afin de donner de l'ampleur à l'espace restreint», se souvient T. Naef. Le confort a été amélioré jusque dans les toilettes: elles paraissent plus spacieuses et plus claires en dépit de leur petite taille, notamment grâce à leur plafond qui s'orne d'une impression photo de feuilles d'arbre. La voiture à deux étages de Milani donne une image fraîche et moderne des CFF. «C'était précisément notre but, déclarent Britta Pukall et Therese Naef. Nous voulons que les voitures des CFF paraissent encore modernes dans trente ou quarante ans.» ■

Zoom sur le design

Un siège de 1re classe

Des détails soignés pour une clientèle satisfaite.

- **Fixation à la paroi latérale:** nettoyage facilité, plus de place pour les bagages.
- **Revêtement:** velours de laine de qualité aux couleurs et motifs des CFF (noir/rouge en 1re cl.). Durable, résistant au feu, respirant.
- **Liseuse:** une par siège. Eclairage indirect et style contemporain pour une atmosphère chaleureuse.
- **Prises électriques:** une par siège.
- **Tables/parois:** érable gris.

À propos de Milani

Milani Design & Consulting est une agence de design parmi les plus prestigieuses de Suisse. Elle doit sa réputation à ses compétences en design de produit pour les biens de consommation et en design industriel appliqué aux technologies médicales, aux biens d'investissement et aux transports. La qualité de ses travaux d'analyse et la pertinence des solutions proposées ont valu à Milani de nombreuses distinctions dans les concours de design internationaux.

«En route vers le succès»

Adepte de l'abonnement général, MST Systemtechnik AG est un développeur et fournisseur de premier plan dans le domaine des solutions logicielles.

Texte: Bruno Habegger
Photos: Ruben Wyttenbach

La première classe pour les savants fous. Les «savants fous», c'est ainsi que Christoph Müller, fondateur et président du conseil d'administration de MST Systemtechnik AG, qualifie ses développeurs de logiciels. La «première classe», car c'est le seul endroit où ses collaborateurs peuvent discuter tranquillement, lire ou sortir leur «boîte à outils» (leur portable) pour se pencher sur les problèmes à résoudre. C'est également en première classe que se tiennent parfois les séances du conseil d'administration.

Le très dynamique fondateur de l'entreprise de Belp organise aussi à bord des réunions avec son CEO, Thomas Niklaus. Dans le train qui les emmène de Berne à Zurich, où se trouve la succursale, ils abordent les points à l'ordre du jour. «Bien sûr, nous ne parlons pas des choses confidentielles», explique-t-il, sans cacher son souhait que les CFF installent un jour une salle pour les réunions et les conversations via Skype. C'est là son seul vœu, car il est par ailleurs très satisfait des prestations des CFF.

Portrait de MST Systemtechnik AG

Fondée en 1990, l'entreprise est spécialisée dans la technique de commande et les systèmes de conduite et de visualisation. Ses principaux domaines d'activité sont les systèmes de conduite intégraux dans le secteur de la technique du bâtiment et du transport, ainsi que les systèmes de maintenance à distance permettant aux clients d'accéder aux installations via Internet.

Réduire les coûts grâce au chemin de fer

Le train – plus exactement l'AG de 1re classe – s'est toujours imposé à lui comme la solution idéale pour ses vingt techniciens qui se rendent en permanence chez des clients ou sur des chantiers. Lors des entretiens d'embauche, de nombreux habitués de la voiture ont un peu fait la moue, mais aujourd'hui ils sont fiers de voyager dans la même classe que les directeurs. Avec suffisamment de place, de temps et l'infrastructure nécessaire, ils peuvent travailler pendant leurs déplacements. Les collaborateurs du service interne ne sont pas perdants pour autant: ils bénéficient d'un abonnement demi-tarif gratuit. Si l'entreprise a opté pour le rail, c'est pour des raisons à la fois environnementales et économiques. Les coûts liés aux abonnements des CFF s'élèvent chaque année à 100 000 francs. L'entretien d'une flotte de véhicules propre lui coûterait deux fois ce prix.

> «Le compartiment du train nous sert de salle de conférence roulante.»

Christoph Müller, entrepreneur, privilégie le train pour des raisons économiques et environnementales.

Près de
50%
des collaborateurs possèdent un abonnement général de 1re classe.

C'est dans une zone d'activité proche de l'aéroport de Berne-Belp que M. Müller a trouvé les conditions idéales pour agrandir son entreprise. Pour lui, la faible fréquence des liaisons en bus ne constitue pas un problème. Les clients sont pris en charge à la gare de Belp. Lui-même prend son vélo, quelle que soit la météo, et profite de ces courts trajets pour faire un peu d'exercice. Sur son deux-roues ou dans le train, cet autodidacte réfléchit à de nouvelles idées dans le domaine de la technique des systèmes, du bâtiment et du transport. Les systèmes de son entreprise commandent notamment la ventilation des bâtiments et des conteneurs dans le tunnel de base du Lötschberg, des installations solaires et de réseau de chaleur, ainsi que les équipements techniques de plus de cent constructions zurichoises.

Quelle est la clé du succès? Une vision? «Nous ne sommes pas des visionnaires. Mais nous sommes à l'écoute de nos clients. Ce sont eux les visionnaires!» Ses collaborateurs et lui-même ne sont que les «savants fous» qui mettent leurs idées en œuvre. «Les savants fous de la première classe!» lance-t-il en riant. ■

Fiche d'identité

Raison sociale	MST Systemtechnik AG
Collaborateurs	45
Sites	2
Berne-Belp (siège) et Zurich	
Nombre d'AG	20
km en train par an*	610 560 km

* voyages d'affaires

En voyage avec...

Beat Sägesser,

CEO de Spirig Pharma SA

Vous ne voyagez jamais sans…
... un bon livre.

Qu'aimez-vous faire dans le train?
Regarder les paysages et les gens.

Le plus bel endroit sur Terre?
Le sommet du Niesen dans l'Oberland bernois.

Où vous sentez-vous chez vous?
En Haute-Argovie, là où j'habite.

Votre chanson préférée quand vous voyagez?
«Mängisch fingt ds Glück eim» de Züri West.

À quoi aimez-vous passer votre temps?
À m'occuper de mon jardin.

Qu'est-ce qui vous met en train?
Prendre mon vélo.

Avec quelle célébrité aimeriez-vous partir en voyage?
Avec Kofi Annan, l'ancien secrétaire général de l'ONU.

Le gadget fétiche qui vous accompagne partout?
Mon iPhone.

Votre destination favorite dans le cadre du travail?
Barcelone.

Photo: mise à disposition.

Spirig Pharma SA

L'entreprise, dont le siège est situé à Egerkingen (SO), développe et fournit des produits dermatologiques, tels que Daylong ou Excipial, des solutions et des prestations de service. Le groupe compte 400 collaborateurs et est client des CFF depuis septembre 2006.

E-Gutscheine gibt's
im Ticket Shop Business.
sbb.ch/business-e-gutschein

Utiliser un e-bon, c'est un jeu d'enfant. Faites-en vous-même l'expérience avec ce bon d'une valeur de 5 francs.

E-bon: l'atout malin

Pour faciliter la venue de vos clients à un événement organisé par votre société, financer les abonnements de vos collaborateurs, ou faire un cadeau d'entreprise: le bon d'achat électronique (e-bon) est une manière simple d'offrir et de profiter de prestations de TP. Très pratique, il permet d'acheter toutes les offres disponibles dans le Ticket Shop CFF et sur l'application Mobile CFF pour la clientèle privée. Vous avez aussi la possibilité de restreindre la sélection pour mieux cibler et toucher vos clients.

Innovant, le e-bon est un outil efficace pour entretenir vos relations clients: en fonction de vos besoins, les codes peuvent être imprimés sur toute une palette de supports, des courriers en nombre aux cadeaux publicitaires, en passant par les cartes plastifiées ou les invitations.

Avantages du e-bon

- **Limitation à certains billets possible**
- **Valeur au choix**
- **Paiement à l'achat**
- **Utilisation en plusieurs fois possible**
- **Validité de 5 ans à partir de la date d'émission**
- **Rabais possible en cas de commande en ligne**
- **Utilisation dans le Ticket Shop CFF ou sur Mobile CFF pour la clientèle privée**

Vous pouvez acheter des e-bons à l'unité dans le Ticket Shop Business CFF. Mode d'emploi sur **cff.ch/business-e-bon**

Pour des commandes importantes, veuillez vous adresser au Service Center Businesstravel CFF:
business@cff.ch *ou* **0848 111 456**

Escale à... *Milan*

Cristiano Oliva (à g.), président de la société de design industriel Attivo Creative Resource, et son équipe nous révèlent les endroits qu'ils aiment fréquenter à Milan, et ceux où ils puisent leur inspiration.

Plaisir des yeux
Villa Necchi Campiglio

Dessinée par le célèbre architecte milanais Piero Portaluppi, cette villa glamour a été construite entre 1932 et 1935. C'est un bel exemple du courant du Razionalismo, style qui s'imposa à la fin des années 1920 et durant la décennie suivante. Un must pour les amateurs d'architecture et de design.

www.fondoambiente.it/beni
Via Mozart 14
À 15 minutes à pied de la gare centrale

Plaisir des papilles
Ristorante Guerrini

Avec un sens de l'accueil rare, le propriétaire et chef cuisinier prépare à partir d'ingrédients ultrafrais de succulents plats de pâtes, de viande, de poisson et de délicieux desserts. Une fantastique halte gastronomique à l'écart des flots de touristes.

Via Gaetano Previati 21
À côté de la station de métro Amendola Fiera

Le coin détente
Terme Milano

Avec un hammam relaxant dans un ancien tramway et bien d'autres offres wellness au cœur de Milan, c'est le meilleur antistress de toute la ville.

www.termemilano.com
Piazza Medaglie d'Oro 2
À côté de la station de métro Porta Romana

Le bon plan shopping
Spazio Rossana Orlandi

Rossana Orlandi crée la tendance en sélectionnant les tout derniers produits de designers connus et (encore) inconnus. Son choix de meubles et d'objets est sûr, stylé, pour une ambiance unique.

www.rossanaorlandi.com
Via Matteo Bandello 14/16
À 10 minutes à pied de la gare de Milano Cadorna

Ça vaut le détour
Triennale Milano

Le musée qui présente les meilleures expositions design de la ville, avec une bibliothèque impressionnante. Le Design Café avec chaises de créateurs, sculptures et parc est idéal pour l'apéritif et les petites faims.

www.triennale.it
Viale Emilio Alemagna 6
Près de la gare de Milano Cadorna

Mes *gadgets de voyage* préférés

Valise à roulettes
Pour voyager plus vite, sans se compliquer la vie, et surtout sans se fatiguer.

Livre
En voyage, j'aime prendre le temps de lire un bon livre, par exemple «Apprendre à vivre» de Luc Ferry. Sinon, je ne trouve jamais le temps!

iPad
Grâce aux applications des journaux et magazines, très pratiques, je suis toujours parfaitement informé.

iPod
Je ne vais nulle part sans mes 867 chansons préférées.

Blackberry
Pour les urgences, et seulement pour les urgences. Cela vaut aussi pour le travail.

Carte de crédit (MasterCard)
Pour moi, la manière la plus simple de régler un repas ou un billet de transport. Surtout à l'étranger.

Tenue décontractée
En voyage d'affaires, j'emporte toujours au moins un jean et un polo. Après les réunions, je peux me détendre dans des vêtements confortables.

Calculatrice
L'outil incontournable de toute négociation.

Thomas Stirnimann,
CEO du groupe Hotelplan

Photos: 123rf/Eskay Lim; Hotelplan; Provincia di Milano; Emanuele Zamponi; Giorgio Majno.

SBB CFF FFS
Travailler comme
au bureau
en 1re classe.
Réunissez tous les atouts pour que vos collaborateurs puissent travailler dans les meilleures conditions pendant le voyage et accordez-leur le calme et le confort de la 1re classe – avec un AG pour seulement 15 francs par jour*.
Acheter en ligne maintenant: **cff.ch/business**
*Base: AG adultes 1re classe pour CHF 5350.–. Sous réserve de modifications des prix et des produits.